

KIWAMI 50®に関する よくあるご質問

Q1. 予約カレンダーに日付が表示されているが、予約に進めません

お客様のご予定が立てやすくなるよう、予め来店可能日をお知らせしておりますので、発売開始前にカレンダー上でお席が見えるようになっております。毎月1日 12:00 になりますと予約申込ボタンが表示されますので、その時点から予約可能となります。※1日が土日祝の場合は翌営業日

Q2. 対象カードを教えてください

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc. が日本で発行する以下のカードが対象となります。

- ・プラチナ・カード（提携カード、ビジネス・カード、コーポレート・カードを除く）
- ・ANA アメリカン・エクスプレス®・プレミアム・カード

Q3. どこから予約できますか？

ポケットコンシェルジュのウェブサイトからのお申込みとなります。当ページよりご希望のレストランへアクセスしお申し込みください。なお、電話での受付は承っておりません。

Q4. コース金額には何が含まれますか？

お食事代（サービス料、消費税込み）は、予約確定時に事前決済させていただきます。ペアリングが付いているコースの場合はペアリングドリンク代も含まれています。※当日に追加でご注文いただいた料金はご予約時に登録いただきましたカードよりオンライン決済となります。

Q5. アレルギー、苦手食材、記念日などの要望への対応は可能ですか？

恐れ入りますが、アレルギー内容によってはご予約を承りかねる場合がございます。また、お苦手食材の除去、変更、記念日等の特別対応はいたしかねます。ご記入いただいた場合も対応いたしかねますのでご了承ください。

Q6. 席の場所を指定可能ですか？

恐れ入りますが、席のご指定は承っておりません。

Q7. キャンセルの規定はありますか？

ポケットコンシェルジュのキャンセルポリシーは、ご予約日の3営業日前から2営業日前までのキャンセルに対し、お申込みのコース代金の50%を頂戴し、ご予約日の前日および当日はお申込みのコース代金の100%をキャンセル料として頂戴いたします。店舗ごとにキャンセルポリシーが異なる場合がございますので、詳細はご予約前の同意事項をご確認ください。

Q8. 予約がすぐに満席になってしまいます

より多くの会員様にお楽しみいただけるよう、今後抽選にする事も検討しておりますが、現状は先着のみとなっています。今しばらくは先着でお申込みいただけますようお願いいたします。

Q9. 募集枠数はどのくらいですか？

恐れ入りますが、枠数はご案内いたしかねます。できる限り増やせるよう尽力しておりますので、ご了承ください。

Q10. ポケットコンシェルジュに登録できません

[こちら](#)をご覧ください。万が一、登録ができない場合はポケットコンシェルジュへお問い合わせください。

Q11. ポケットコンシェルジュに登録せず予約は可能ですか？

ご予約にはポケットコンシェルジュの会員登録が必要となります。何卒ご了承ください。

Q12. 予約が取れているか確認できますか？

ご予約確定するとご登録いただいたメールアドレスに予約確定メールが配信されます。ご確認ください。もしくは、ポケットコンシェルジュにログインいただき、会員メニューより「ご予約履歴」にアクセス、該当のご予約状況をご確認ください。

Q13. ポケットコンシェルジュに登録したパスワードを忘れてしまいました

本ページ下の「会員登録はこちら」をクリックすると「ログイン」画面が表示されます。「パスワードを忘れた場合はこちら」のリンクをクリックしパスワードの再発行を行ってください。

Q14. ポケットコンシェルジュへ問い合わせすることはできますか？

ポケットコンシェルジュお問い合わせフォームをご利用ください。[こちら](#)。なお、電話でのお問い合わせは承っておりません。

Q15. 代理で予約することはできますか？

原則ご本人様のご来店をお願いしております。代理予約の場合は、キャンセルとさせていただきます場合がございます。

Q16. 店頭決済に切り替えられますか？

店頭決済はご遠慮いただいております。ご予約時に登録いただいたクレジットカードでのオンライン決済となります。

Q17. ポケットコンシェルジュとアメリカン・エクスプレスの関係性はなんですか？

ポケットコンシェルジュはアメリカン・エクスプレスのグループ会社です。

Q18. 遅刻しそうです。どこに連絡したら良いのでしょうか？

恐れ入りますが、店舗に直接ご連絡ください。

ポケットコンシェルジュ

©2024 Pocket Concierge Inc.